



کد خبر: ۷۶۵۷۴

شنبه ۱۴ اسفند ۱۳۹۵ ۱۴:۲۷

خبرگزاری تسنیم

ناگفته‌های رنجر امدادی از حادثه‌ای که بحران نبود

عمر نوار زرد به اندازه کوتاهی عبور مسئول و رهگذری بود تا به رنگ خاکی در بیاید؛ «نوار خطر» کوتاهترین حیات یک ابزار در حادثه پلاسکو بود، می‌گوید: «پلاسکو بحران نبود ولی چون در تهران بود، بحران شد زیرا هرگز در دنیا مدیریت حادثه در دل حادثه نیست».

... وقتی پا به صحنه حادثه اول خبر پایتخت می‌گذاشتی شب هنگامی بود که از سفر استانی بر می‌گشتی و خط و نشان حادثه نه در برج و باروی اول ساختمان بلند طهران قدیم؛ بلکه در دود سفیدی نمایان بود که قصه آن در داستانهای سرخپوستی بیشتر جلوه می‌کرد ولی اینجا تهران بود و ساعت یک بامداد یک بهمن سال ۱۳۹۵.

ابروهای گره کرده اش بر پوست چروکیده اش، آنچنان سایه انداخته که ذهنش را از هر سئوالی تهی می‌کند، ۱۴ ساعت از ریزش و ۱۷ ساعت از حریق نماد تهران جدید و معماری مدرن پایتخت می‌گذشت که سوز آن در تاریخ ناخوشی‌های ذهنی پایتخت نشینان با حرارتی از بوی پلاستیک سوخته داغ ماند.

شب‌های تهران که زمانی با انبوه مردمانش در خیابان‌ها جلوه‌گری می‌کرد، آن شب با همان مردم ولی برای چشم انداختن به آتشی بود که زورش بر ساختمان ۱۷ طبقه فولادی چیره شده بود، هر چه به دود سفید نزدیک‌تر می‌شدی بوی ناخوش سوختگی به استقبال می‌آمد.

مسیرهای بسته نیز با میانبر و کوچه و پس‌کوچه کردن - راه می‌یابد؛ ولی دیگر موتور نیز پا به پای مردم شب بیدار نمی‌تواند سبقتی بگیرد، کوله‌بار بر بر پشت گام بر می‌داری و مسیر ۴ - ۵ دقیقه ای را ربع ساعت گذر میکنی تا به زیر تپه‌ای از خاک، آهن و دود می‌رسی که نوار زرد رنگ - خطر - متوقف می‌کند.

می‌دانی که وقتی به این نوار می‌رسی دیگر کارت خبرنگاری و حتی کارت امدادی نیز به تو اجازه عبور از آن را نمی‌دهد؛ کما اینکه چنین فرهنگی را نباید در سرزمینی بی‌بای که آموزش جایگاهی در آن ندارد، و حال چیزی که اصلاً به آن توجه نمی‌شد نوار خطر بود، زیرا عمر استقرار نوار زرد به اندازه ای کوتاه بود که با عبور هر مسئول و رهگذری به رنگ خاکی در می‌آمد.

ساعاتی در بیرون نوار به ثبت لحظه‌های تاریک دود سفید سپری می‌کنی، فریادهای که در صداهای خودروهای سنگین رنگ باخته بود، صدای شاترهای دوربین‌ها نیز چنان بی‌صدا شده بود که فقط رد آن در خیز برداشتن عکاسی جلوه می‌کرد، کاورهای رنگی بر تن و درجات نظامی بر دوش هرازگاهی از دیدگانت گذر می‌کردند و سیگار به‌دستان و ماسک بر رخ نشانانی که از دور آشنایی می‌دهند همکاران خبرنگار؛ و این قصه پر غصه اینجا شروع می‌شود که چرا تعداد رسانه‌ها از امدادگران بیشتر بود؟ درحالی‌که رسانه‌ها بر حسب وظیفه برای بحرانی‌زدایی از بی‌خبری به بحران‌سازی خبری کشیده شدند.

پیامک‌های ساعات دو و سه نیمه شب برای خبرنگاران / صدای موبایل بدون هیچ آوای انتظار

حال برای واکاوی و چگونگی انتشار اخبار در بحران‌ها و حوادث طبیعی و غیرطبیعی به سراغ جوان سخنگویی می‌روی که در صدها حادثه مترقبه و غیرمترقبه ایران و حتی خارج از کشور صدای موبالیش بدون هیچ آوای انتظاری همیشه پاسخگوی خبرنگاران رسانه‌ها بود و در کنار ارائه آمارها به تحلیل حوادث نیز می‌پرداخت زیرا او در وهله نخست یکی از نیروهای واکنش سریع هلال احمر (ایثار) معروف به رنجرهای امدادی است که بر حسب اتفاق در دوران فعالیت رسمی خود مدیری بر او مدیریت می‌کرد (دکتر محمود مظفر) که خبرنگاران از او پیامک‌های متعدد حوادثی در ساعات یک، دو و سه نیمه شب به یادگار دارند.

رویداد پلاسکو؛ حادثه یا فاجعه یا بحران

در این رابطه حسین درخشان - مدیر کنترل و هماهنگی عملیات سازمان امداد و نجات کشور با تشریح زوایایی پنهان و آشکار اطلاع‌رسانی در بحران به تسنیم عنوان می‌کند: واقعیت آن است که هیچ آتش و زلزله‌ای به خودی خود، بحران فرهنگی و اجتماعی ایجاد نمی‌کند اما حب و بغض‌ها و یا عدم شایسته‌سالاری باعث ایجاد بحران اجتماعی می‌شود و درباره حادثه پلاسکو نیز ما تعریف خاصی از حادثه، سانحه، فاجعه و بحران نداشتیم.

بحران‌زایی با بحران‌سازی

وی ادامه می‌دهد: رسانه می‌تواند بحران را مدیریت کرده و اقدام به برجسته کردن یا کوچک جلوه دادن آن کند. البته وارونه‌نمایی و سیاه‌نمایی با استفاده از تاکتیک‌های نوین رسانه‌ای، نمونه‌هایی از بحران‌زایی توسط رسانه‌هاست که در آموزه‌های خبرنگاری بحران، روش‌های مقابله با آن اکتساب می‌شود.

درخشان بیان می‌کند: سخنگوی مدیریت بحران باید همیشه یک نفر باشد که در دسترس خبرنگاران بوده و از قبل مشخص و به خبرگزاری‌ها معرفی شود و باید به صورت کلی زحمات تمام نهادهای مرتبط امدادی را اطلاع‌رسانی کند.

انحصار اطلاع‌رسانی بحران ممنوع

مدیر کنترل و هماهنگی عملیات سازمان امداد و نجات کشور تصریح می‌کند: انحصار در اطلاع‌رسانی مناسب نیست و باعث ایجاد اختلاف و افزودن شایعات می‌شود، در صورتیکه باید افسر اطلاع‌رسانی خود؛ خبرگزاری‌های معتبر را در موقعیت همراهی کند و رسانه‌ها به صورت کنترل شده در صحنه عملیات حضور داشته باشند.

خبرنگار جزوی از تیم مدیریت بحران

درخشان می‌افزاید: بخشی از نیروهای امدادی، خبرنگاران را از خودشان نمی‌دانند در حالیکه خبرنگاران جزوی از تیم مدیریت بحران هستند و به عنوان بازوی اجرایی می‌توانند در کاهش التهابات جامعه مؤثر واقع شوند، البته لزوم ارتباط یکی از اعضای تیم امدادی با خبرنگاران امری بدیهی است و اگر یک نفر با رسانه در ارتباط باشد تمام اخبار کانالیزه شده و موجب می‌شود شایعات به حداقل کاهش یابد.

چگونگی کاهش شایعات در حوادث و بحران

سخنگوی سابق سازمان امداد و نجات هلال احمر ادامه می‌دهد: موضوع مهم دیگر اطلاع‌رسانی به موقع و اعلام واقعیت‌هاست. اگر اخبار به هنگام و واقعی منتشر شود شایعات کم می‌شود اما در صورت تعلل در انتشار اخبار و اعلام جزئیات بازار شایعات داغ می‌شود.

قه‌ر مسئولان در حوادث با رسانه‌ها

درخشان به دو مؤلفه اطلاع‌رسانی در بحران یعنی (تهیه، انتشار، پایش و بازخورد اخبار به مردم) و (ارتباط مستقیم با رسانه‌ها که وظیفه هدایت افکار عمومی را دارد) گریزی می‌زند و می‌گوید: مهمترین مشکل اطلاع‌رسانی در زمان بحران چند تکه بودن سازمان‌ها و تلاش آنها برای دادن اخبار فعالیت خود است و یکی از موضوعات دیگر عدم دسترسی مناسب به منابع خبری است، به عنوان مثال بسیاری از مسئولان ارگان‌ها برای اینکه فردا پاسخگوی سخنان و نحوه کارکرد در

بحران نشوند از دادن آمار و انجام مصاحبه خودداری می‌کنند.

اتفاقی نادر در حادثه پلاسکو

وی با اشاره به اینکه یکی دیگر از مشکلات در صحنه بحران مشخص نبودن فرمانده میدان در ساعات اولیه بود که در بسیاری از حوادث خبرنگاران برای ورود به صحنه حادثه مشکل دارند، تصریح می‌کند: در حادثه پلاسکو اتفاق نادری که رخ داد اتفاق نظر دستگاه روی یک سخنگو بود که برای نخستین بار بود در کشور رخ می‌داد که این امر موجب شد تا حدودی و تنها در برخی موارد بروز شایعات کمتر شود ولیکن سخنگوی ستاد بحران حادثه پلاسکو نتوانست به صورت کامل خدمات و فعالیت همه دستگاه‌های دخیل در امداد رسانی از جمله اورژانس، هلال احمر، نیروی انتظامی، ارتش، سپاه و... دیگران را به طور کامل بیان کند.

زمانی که رسانه خود بحران می‌شود

درخشان با بیان اینکه تایید و تکذیب‌های فراوان اخبار، از تعداد جانباختگان تا میزان خسارت، موضوعی بود که در دو سه روز حادثه پلاسکو به چشم می‌آمد و البته در حوادث مشابه دیگر نیز به چشم می‌خورد، ادامه می‌دهد: بی‌دقتی و هیجان زدگی در عملکرد رسانه و نبود مدیریت بحران در انتشار اخبار، خود به معضلی در مدیریت بحران‌های مترقبه و غیرمترقبه تبدیل شده است.

خبرهای با ظاهری یکسان بدون محتوا

این مربی نیروهای واکنش سریع هلال احمر می‌گوید: رسانه‌ها موظفند با آموزش و تجهیز خبرنگاران به دانش و مهارت خبرنگاری بحران، نقش اصلی خود در مدیریت رسانه‌ای بحران‌ها را ایفا کنند، در حادثه اخیر پلاسکو، گروهی از نمایندگان رسانه‌ها، از هر فرد حقیقی و حقوقی حاضر محل بحران درباره تازه‌ترین خبر سؤال می‌کردند و بلافاصله نیز بر روی خروجی سایت، خبرگزاری، کانال تلگرام و ... قرار می‌گرفت. نتیجه این رفتار، تولید صدها خبر با ظاهر یکسان اما محتوای متفاوت بود که آسیب بسیار به مدیریت بحران می‌رساند.

درخشان ادامه می‌دهد: موضوع منفی در اطلاع‌رسانی حادثه پلاسکو انتشار دیرهنگام برخی اخبار بود که همین موضوع باعث شد شایعات در فضای مجازی افزایش یابد و گاهی نتوان این شایعات را کنترل کرد. نمونه این دست اخبار شایعه تماس و پیامک از زیر آوار بود، متأسفانه بحران در کشور ما از سوی مسئولان جدی گرفته نمی‌شود، مثلاً بارها رئیس‌جمهوری گفتند انبارهای هلال احمر باید پر باشد ولی ما هنوز چیزی مشاهده نکردیم.

تهران فقط سه بیمارستان برای فرود بالگرد دارد

مدیر کنترل و هماهنگی عملیات سازمان امداد و نجات کشور در ادامه مصداق‌های خود عنوان می‌کند: می‌گوییم در تهران زلزله خواهیم داشت اما باز هم هیچ‌کسی این موضوع را جدی نمی‌گیرد. اگر در تهران زلزله بیاید ما فقط باید امداد هوایی داشته باشیم اما فقط سه بیمارستان تهران فضای بالگرد دارند.

درخشان ادامه می‌دهد: نکته‌ای که باید تأکید کنم این است که در حادثه پلاسکو اخبار در انحصار شبکه خبر قرار داده شد و این مناسب نبود. نشان دادن لحظه‌ای عملیات آواربرداری آیا دردی از خانواده‌های افراد گم شده دوا می‌کند؟

جایگزین نشدن نیروهای آسیب دیده آتش نشان یعنی ابطال حمایت‌های روان در حوادث

سخنگوی سابق امداد و نجات می‌افزاید: نکته دیگر بحث حمایت روانی است، اینکه وقتی نیروهای آتش‌نشان بلافاصله دچار حادثه شدند باید تیم‌های پشتیبان وارد عمل می‌شدند یعنی گروهی که دوستانشان آسیب دیدند باید با نیروهای دیگری جایگزین می‌شدند تا بازتوانی داشته باشند زیرا نیروهای هلال احمر در این زمان در محل حضور داشتند و می‌توانستند کمک کنند اما آتش‌نشانی و شهرداری اجازه ورود به تیم‌های هلال احمر را ندادند.

تصاویری بر روی اعصاب امدادگران

درخشان ادامه می‌دهد: ما تا جایی که توانستیم در دوره‌های آموزشی خود برای امدادگران حمایت‌های روانی را جا انداختیم تا با واقعیت‌های حادثه آشنا شوند و در لحظه حادثه دچار بحران درونی نشوند مانند آنچه برای آتش‌نشانان رخ داد. بنابراین همین انتشار تصاویر باعث می‌شود روحیه روانی امدادگران به هم بریزد و امیدوارم این درسی برای همه ما باشد که در آینده بتوانیم بهتر عمل کنیم.

تفاوت تعاریف حادثه - سانحه - فاجعه و بحران

سخنگوی سابق امداد و نجات می‌گوید: ما تعریف خاصی از حادثه و سانحه و فاجعه و بحران داریم ولی آیا پلاسکو یک بحران بود؟ آیا اگر این حادثه در یک شهرستان اتفاق می‌افتاد این بحران ایجاد می‌شد؟ نخست باید در ادبیات همه ما و رسانه‌ها یک تعریف واحد وجود داشته باشد. ما به‌عنوان رئیس کارگروه امداد و نجات و آموزش همگانی یک سؤال داریم زیرا برخی از کارشناسان عنوان می‌کنند که رسانه‌ها مقصر هستند!